

SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

Resumen:

La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003.

Se muestra el estado de la cuestión sobre Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación, analizando las últimas publicaciones de la década (1994-2003) debido a que éste es el momento en España en que se empieza a hablar sobre Calidad. La Muestra se recoge de los congresos celebrados por FESABID, IBERSID, AAB Y ADOC. En este proceso, también se recogen los artículos publicados en las Base de Datos nacional CSIC:ISOC e internacional LISA. Se distinguen dos tendencias claramente diferenciadas: la primera trata la filosofía conceptual y la segunda la aplicación práctica de la cuestión, analizando aspectos cualitativos y cuantitativos.

Palabras Clave: Bibliotecas / Centros de Documentación / Calidad / TQM / EFQM / ISO.

Abstract:

The Quality Management in Spain Libraries and Documentation Centres: a analysis of the scientific contribution throught Spanish events since 1994 for 2003.

A review article on library an information centre quality is presented, analysing the documents published during the period 1994-2003 on the topic since this is the time when Spanish publications start to talk about quality. Relevant documents published in the conferences held by the Spanish associations FESABID, IBERSID, AAB, & ADOC are studied. Articles published by Spanish authors and referenced both in the national database CSIC:ISOC and the international database LISA are also used. Two trends are clearly differentiated: the first one is theoretical and the second is practical, analysing both quantitative and qualitative aspects.

Keywords: Libraries / Information Centres / Quality / TQM / EFQM / ISO.

SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

INTRODUCCION:

Quality, qualité, calidad, etc. ¿qué son, qué nos transmiten estas palabras cuando se emplean en nuestro entorno? Un proceso, un sistema o simplemente unas palabras que nos hemos acostumbrado a escuchar en los últimos años con cada vez más frecuencia. Una de las características principales de la calidad es, su capacidad de no tener un modelo ejemplar de implantación sino que, depende de las características de la empresa o sección donde se vaya a implantar para poder actuar de una forma u otra en su planteamiento.

Se empieza a estudiar este tema al producirse un cambio de mentalidad en la sociedad, donde la atención ya no se fija en la oferta sino en la demanda o lo que es lo mismo, centran toda su atención no en el producto que ofrece, sino en la satisfacción del usuario/cliente que lo consume. La evolución¹ ha sido vertiginosa, desde los iniciales planteamientos que se centraban en el cumplimiento de determinadas especificaciones, pasando por la filosofía de adecuación al uso, para desembocar en la satisfacción del usuario como principio básico de la calidad. Por esta misma razón, son los profesionales de la rama empresarial los que comienzan en primer lugar a investigar este tema en profundidad, aunque la mente humana siempre en su subconsciente a exigido un trabajo de calidad (nos gusta desde siempre las cosas bien hechas). Respecto a la disciplina que nos toca, debemos destacar la condición financiero-administrativa que acarrea la ejecución del plan que pretendemos llevar a cabo, ya que la mayoría de los centros son organizaciones no lucrativas que no persiguen objetivos financieros y donde el rendimiento que se pretende medir no va a venir de la mano de medidas simplemente cuantitativas sino que hay que tener en cuenta distintos aspectos de carácter cualitativo. En esta línea, el sistema tratará de mejorar los productos y servicios que ofrece a

SÁNCHEZ GARCÍA, M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

la comunidad a la que sirve, de manera que, se exige la satisfacción del usuario no solo con la información suministradora sino también con la presentación y el servicio asociado a tal suministro².

De tal forma podemos afirmar que, el *ciclo de la calidad*, aplicado al procesamiento de la información bibliográfica basado en el contenido, comienza con una completa definición del problema analítico y termina con el establecimiento de una propuesta de mejora de calidad. Por tanto, sería necesario estudiar la calidad desde la perspectiva de los *procesos* (atributos de representación cognitiva), *producto* (atributos de adecuación técnica) y *servicio* (la satisfacción del usuario).

Este camino a seguir no es sin duda alguna “un camino de rosas”, donde como diría Crosby³ “Como le explico lo que es calidad....” o también como afirma Ishikawa⁴ que son innumerables los obstáculos para la implantación del sistema de calidad como pueden ser: pasividad de los directivos y responsables de las organizaciones, persona que están satisfechas con el “status quo” alcanzado y que piensan que en su organización no existen los problemas, etc.

Pero como afirman muchas personas lo bonito de la calidad no es simplemente el concepto o lo que puede llegar a ser, sino la capacidad que tiene de transformar la vida de las personas o incluso de la empresas a la que con solo entenderla puede convertirse en un modo de vida que justo comienza cuando acaba el proceso.

OBJETIVOS:

¹ PINTO MOLINA, M. Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales. En: FESABID, 1994.

² PINTO MOLINA, M. Lancaster Procesamiento de la información científica, 2001

³ CROSBY, P.B. Hablemos de calidad. Madrid, 1993

⁴ ISHIKAWA, K. *¿Qué es el control de calidad?: la modalidad japonesa*. Barcelona: Norma, 1990.

SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

El objetivo de este trabajo es analizar la evolución que ha sufrido la calidad en el ámbito de las bibliotecas y centros de información desde su aparición en España hasta el momento actual en que nos encontramos.

De este modo se pretende vislumbrar las posibles vertientes conceptuales. Determinar los centros iniciales de producción tanto de publicaciones como los autores más importantes, el tipo de investigación que se ha llevado a cabo, su ámbito de aplicación, los instrumentos empleados como los indicadores o la aplicación de modelos de calidad, etc.

METODOLOGÍA:

El uso de estos elementos nos ayudará a caracterizar el período escogido. Por tanto los eventos españoles llevados a cabo en los últimos años y las contribuciones en ellos realizadas constituyen un referente de la situación, ya que es en estos donde se realizan aportaciones novedosas, originales; y que nos pueden proporcionar pautas sobre el dinamismo que ha alcanzado la Calidad como elemento inherente a muchas actividades.

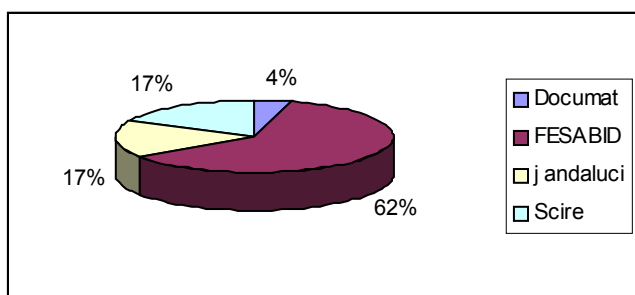
El proyecto comenzó con una amplia revisión bibliográfica. Para llevar a cabo dichos objetivos se seleccionaron previa búsqueda en los catálogos, las actas de los congresos para vaciar aquellos artículos cuya temática estaba enfocada hacia la calidad o aspectos relacionados con la misma; como FESABID, IBERSID (revista Scire, obtenida en la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid), AAB y ADOC en la biblioteca de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada. En este proceso, también se recogen los artículos publicados en la Base de Datos nacional CSIC: ISOC e internacional LISA.

SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

Se ha efectuado el análisis de una serie de ítems determinados que son los siguientes: Título, Congreso, Procedencia del Autor (Universidad, Bibliotecas, etc..., Palabras Calve, Tipo de Investigación (teórico/ práctica), Modelo (si se emplea algún tipo de modelo como puede ser la Norma ISO 9000, TQM (Total Quality Management), EFQM, etc..., ámbito de aplicación (bibliotecas públicas, universitarias, etc..), el uso de indicadores de calidad; todos reflejados en una hoja de cálculo del programa Excel para su posterior tratamiento estadístico y la obtención de los gráficos pertinentes. El número total de trabajos publicados en los distintos eventos alcanza un número de .

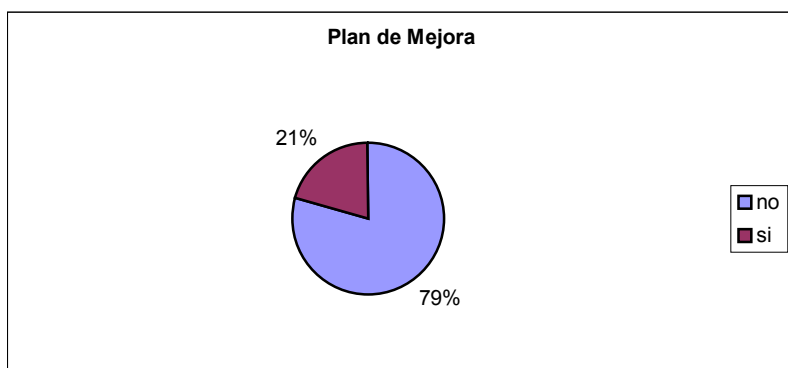
RESULTADOS:

En primer lugar podemos destacar que la mayor producción que se efectúa a través de los distintos congresos es liderada por Fesabid que posee un mayor porcentaje de producción en relación al tema de investigación. Le sigue Scire y la aportación de la comunidad andaluza con el mismo porcentaje un 17 % y en menor grado Documat 4% debido a que este es el antecedente de Fesabid.



SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

En el Plan de Mejora se aprecia un mayor numero de investigaciones que no realizan dicha propuesta para completar su aplicación , un 79% y un 21% hace una propuesta para llevar a cabo en un futuro un plan de mejora.



El tipo de investigación que prevalece a través de las distintas investigaciones es la aplicada 67 % sobre la teórica 33%.



Por otra parte el tipo de indicadores usados en las diversas investigaciones no responden a un estandar normalizado, sino que escogen en función de los objetivos que se persiguen , dependiendo del tipo y función de la institución.

SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

El ámbito de aplicación es de difícil determinación debido a la gran diversidad de la procedencia de los autores. Aunque priman mayoritariamente el ámbito de instituciones especializadas.

CONCLUSIONES:

En primer lugar destacar el gran aumento de la producción sobre este campo temático en nuestra disciplina, gracias a las contribuciones realizadas en los distintos eventos llevados a cabo tanto a nivel nacional como internacional, proponiendo un nuevo sistema de gestión en estas instituciones y dando lugar a una nueva filosofías.

Merece especial mención la aportación de Doña María Pinto a través de su artículo⁵: *Indicadores de Calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales*, donde pone el punto de partida hacia una gestión basada en los procesos, productos y resultados a través del denominado *ciclo de calidad*, proponiendo planes de mejora y optimización de recurso en el proceso analítico-documental, dando un giro a todo el entramado conceptual que esto conlleva e incluso se atreve a proponer indicadores de calidad en el proceso de análisis de contenido, todo un éxito desde su inicio.

También reconocer la labor de Fesabid donde se comienza en 1994 a tratar este tema que ha ido evolucionando a lo largo de los años y donde dedicaba en todos sus eventos un apartado específico para calidad (1998-).

El rápido crecimiento y concienciación por parte de las instituciones se refleja claramente en el aumento de publicaciones que dan paso de las

SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

aportaciones de carácter teórico al práctico, debido principalmente a que en un primer momento se han de sentar unas bases conceptuales para después ser aplicadas.

Aunque respecto a este tema la mayoría de las publicaciones no llegan a implantar un verdadero sistema de calidad, entre otras razones, hacer hincapié en que se dejan muchos aspectos esenciales en el aire. Como es el caso del Plan de Mejora, un ítem en el que la mayoría de las aportaciones prácticas no ofrecían ninguna propuesta. Siendo este un elemento imprescindible debido a que sin él todos los esfuerzos de evaluación y optimización del sistema a implantar quedan descolgados puesto que no permiten una continuación. Característica esencial para que de lugar a un verdadero ciclo de calidad donde siempre se esta en un proceso de mejora continua.

Los indicadores de rendimiento, otra fase clave en la puesta en marcha del sistema nos permiten medir tanto cualitativamente como cuantitativamente todos los aspectos relacionados con el servicio de una forma objetiva . Lo que nos permite planificar a corto y largo plazo los objetivos propuestos en el sistema. A través de la muestra estudiada se observa que existe una carencia, ya que los empleados en los diferentes eventos se dirigen a cumplir los objetivos propuestos y a analizar servicios específicos y concretos, además de no seguir unas pautas provenientes de los distintos modelos como la Norma ISO, etc.

Por otra parte el instrumento de evaluación frecuente es el cuestionario , quizás el inconveniente que presenta es que solo admite un único punto de vista. Siendo conveniente el contraste con otras métodos de recogida tanto directos como indirectos, por ejemplo: la observación, entrevista, etc...

⁵ PINTO MOLINA, M. Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales. En: FESABID, 1994.

SÁNCHEZ GARCÍA. M.J.; MILLÁN REYES, A.N. La Gestión de la Calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación: análisis de la aportación científica en eventos españoles desde 1994 hasta 2003. En.: **VIII Encuentros Internacionales sobre Sistemas de Información y Documentación, Ibersid 2003** que se celebraran en Zaragoza del 3 al 5 de Noviembre de 2003.

La procedencia de los investigadores es muy diversa centrándose mayoritariamente en el ámbito académico, incluso en los casos prácticos casi siempre colaboran desde ambas perspectivas (teórico / práctico) se quiere decir con ello que, existe un flujo constante entre el personal de la institución y el punto de vista teórico del personal docente.

Como se comento anteriormente la normalización, ha sido escasa excepto el estandar ISO 9000-9004:1994 que ha sido punto de referencia hasta el desarrollo de las Normas EFQM para bibliotecas, el inconveniente que presentaba las normas ISO es la excesiva rigidez a la hora su implantación en nuestra disciplina ya que estaba pensado para instituciones de carácter más técnico y principalmente lucrativas. Para salvar este inconveniente nació EFQM ()...

BIBLIOGRAFÍA:

- PINTO MOLINA, M. Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales. En: FESABID, 1994.
- PINTO MOLINA, M. Lancaster Procesamiento de la información científica, 2001
- CROSBY, P.B. Hablemos de calidad.Madrid, 1993
- ISHIKAWA, K. *¿Qué es el control de calidad?: la modalidad japonesa*. Barcelona: Norma, 1990.